

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE

**“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO
ORACLE EN CERES PERIODO 2017-2018”**



PNP-26/1632/2017

ÍNDICE

1. Objeto.	4
2. Descripción.	4
3. Alcance del Suministro.	5
3.1. Relación de Equipamiento a Contratar el Mantenimiento y Soporte 24x7	5
3.2. Relación de Equipamiento a Contratar el Mantenimiento y Soporte 9x5	8
3.3. Características de los Servicios de Mantenimiento	9
3.3.1. Mantenimiento preventivo	9
3.3.2. Mantenimiento correctivo	10
3.3.3. Horario de cobertura	11
3.3.4. Soporte para la administración y operativa	11
3.3.5. Informes de Seguimiento del Servicio	11
4. Etapas, niveles, o hitos, en la ejecución de la contratación. ...	12
4.1. Condiciones	12
4.2. Niveles de Servicio.....	13
5. Cantidad (de bienes o servicios) objeto de la contratación	14
6. Precio.....	14
7. Condiciones y plazos de entrega. Transporte.	14

8. Montaje, instalación.....	15
9. Documentación.....	15
10. Garantías.....	15
11. Penalizaciones.....	15
12. Aclaraciones sobre el pliego de prescripciones técnicas.....	16
13. Otras cuestiones.....	17
13.1. Presentación de Ofertas.....	17
13.2. Condiciones a cumplir por la empresa adjudicataria	17
13.3. Criterios de valoración de las ofertas.....	18

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es la contratación del mantenimiento de diverso equipamiento del fabricante Oracle del entorno productivo de CERES con soporte in-situ 24x7, instalados en la FNMT-RCM, en sus Centros de Proceso de Datos. Adicionalmente, para los equipos Oracle de los entornos de Preproducción y Desarrollo (entornos no productivos), se contratará un tipo de soporte más adecuado para estos entornos ya que su criticidad no es tan elevada, no responden a servicios de los clientes y no se precisa una actuación tan inmediata.

En ambos casos el periodo de contratación será de 1 año a contar desde la fecha de adjudicación.

2. DESCRIPCIÓN.

La FNMT-RCM en su labor como Prestador de Servicios de Certificación y Servicios de Tercera parte de Confianza, presta servicios a los ciudadanos relacionados con la gestión del ciclo de vida de los certificados electrónicos que expide. Dichas aplicaciones se ejecutan en servidores de alto rendimiento con tecnología Sparc de la empresa ORACLE (anteriormente SUN Microsystems).

Siendo estos servidores críticos, es necesario disponer del correspondiente servicio de mantenimiento y soporte 24x7 in-situ para solventar cualquier incidencia de estos servidores en el menor tiempo posible y poder proporcionar unos niveles de calidad y disponibilidad a los clientes que acceden a los servicios de CERES acorde con los estándares habituales de la FNMT-RCM.

Para los entornos de Preproducción y Desarrollo se dispondrá de un servicio de mantenimiento 9x5 que implique la necesidad de solventar cualquier incidencia en estos servidores, tanto para hardware como para sistema operativo Solaris, pero con un tiempo de respuesta más amplio y únicamente en horario de oficina.

3. ALCANCE DEL SUMINISTRO.

3.1. RELACIÓN DE EQUIPAMIENTO A CONTRATAR EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE 24x7

A continuación se muestra el equipamiento para el que se desea contratar el mantenimiento y soporte 24x7 in-situ por un periodo de 1 año desde la fecha de adjudicación:

Cod. Producto	Descripción	Cant.	Nº Serie
SR9-XKM038A-IP	Cabinet, Sun Rack 900-38 w/PDS	1	1880PSK-0549XP4125
SRK-XRS038A-IP	Cabinet, SunRack 1000-38 w/PDS	1	K0012613-0548003147
N32-XKB2C1204HB	SFV240,2x1.5GHz,2GB,2x73GB	1	TN54820137
N32-XKB2C1204HB	SFV240,2x1.5GHz,2GB,2x73GB	1	TN54820129
N32-XKB2C1204HB	SFV240,2x1.5GHz,2GB,2x73GB	1	TN54811367
N32-XKB2C1204HB	SFV240,2x1.5GHz,2GB,2x73GB	1	TN54811363
N31-XMB2B2204HB	SFV210,2x1.34GHz,2GB,2x73GB	1	TM54611085
N31-XMB2B2204HB	SFV210,2x1.34GHz,2GB,2x73GB	1	TM54610961
A75-LGB1-H-2GB-FA8	X2100: 152 2x1GB 80GB SATA	1	0541TU3046
SG-XTAPLTO2FC-DRV	LTO Gen 2 FC drive L180/L700	1	0510144925
SG-XTAPLTO2FC-DRV	LTO Gen 2 FC drive L180/L700	1	0510145344
SG-XTAPLTO2FC-DRV	LTO Gen 2 FC drive L180/L700	1	0510144926
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0720AL4A42
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0720AL4A3C
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0717AL4660
SR9-2XKM038A-IP	Sun Rack 900-38 w/PDS RoHS	1	0226SCF-0716BB0072
SECPAAF1Z	T5120,4C,1.2GH,4X1GB,2D	1	BEL0846GT3
SECPAAF1Z	T5120,4C,1.2GH,4X1GB,2D	1	BEL0847JWB
SECPAAF1Z	T5120,4C,1.2GH,4X1GB,2D	1	BEL0848L55
SECPAAF1Z	T5120,4C,1.2GH,4X1GB,2D	1	BEL0848K31
SECPAAF1Z	T5120,4C,1.2GH,4X1GB,2D	1	BEL0847JUG

Cod. Producto	Descripción	Cant.	Nº Serie
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G4U
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G6T
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G27
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G58
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G1E
SEUPBAE1Z	T5240,6C,1.2G,8X1GB,2HD	1	BEL0845G65
SETPAAE1Z	T5140,4C,1.2G,8X1G,2HD	1	TFL08470W8
SETPAAE1Z	T5140,4C,1.2G,8X1G,2HD	1	TFL08470WA
SR2-21038-XPDS	Sun Racks - Sun Racks - X-opt 1038 alloy w/pds	1	0226LHF-0826RF0114
SR2-21038-XPDS	Sun Racks - Sun Racks - X-opt 1038 alloy w/pds	1	0226LHF-0816RF0079
LTO4-HP4FC-L700Z	STK,,3127905031,N LTO4,4GB,HP,	1	5,741E+11
LTO4-HP4FC-L700Z	STK,,3127905031,N LTO4,4GB,HP,	1	5,741E+11
SETPAAE2Z	SE T5140 2X4C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL0935027
SEUPBAE2Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL09320F4
602-4400-01	T5240,6C,1.2G,8X1G,LV,2HD	1	TFL09320F7
SEUPBAE2Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL09320F5
SEUAB141Z	SE T5240 BASE 2x6CR 1.2GHZ	1	TFL093408W
XTA2540R01A2F3600	2540-3.6TB-12x300/15-2RAIDACRR	1	0934BC9AE7
XTA25X0-DOM4-ARY	ST25X0 4 Domain RTU Lic.	1	
XSR-1242	RACK 42U-1200 W/LIGHT DUTY PALLET	1	2343VLY-0935RA0159
SEUPBAE2Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL09040TT
SEUPBAE2Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL09050AD
LTO4HH-HPSA-1URK-Z	LTO4 HH HP SAS Dr 1U Rkmt Base	1	1027T00052
ser-19 STOREEDGE L8	ser-19 STOREEDGE L8	1	3800902-04
SEUPBAE1Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	FML103804T
SEUPBAE1Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	FML1038038

Cod. Producto	Descripción	Cant.	Nº Serie
SEUPBAE1Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL102107E
	Oracle SPARC T4-2	1	1305BDYF67
	Oracle SPARC T4-2	1	1305BDYF68
	Oracle SPARC T4-1	1	1305BDYF7D
	Oracle SPARC T4-1	1	1305BDYF7E

3.2.RELACIÓN DE EQUIPAMIENTO A CONTRATAR EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE 9x5

A continuación se muestra el equipamiento para el que se desea contratar el mantenimiento y soporte 9x5 in-situ por un periodo de 1 año desde la fecha de adjudicación:

Cod. Producto	Descripción	Cant.	Nº Serie
A34-ULD1-1GGB1	E220R,450MHz,1GB,2-36GB,1PS	1	123S0232
A34-ULD1-1GGB1	E220R,450MHz,1GB,2-36GB,1PS	1	130S0925
A34-ULD1-1GGB1	E220R,450MHz,1GB,2-36GB,1PS	1	123S0BD3
A34-ULD1-1GGB1	E220R,450MHz,1GB,2-36GB,1PS	1	008M24C7
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0548AL6796
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0551AL6C0B
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0551AL6C3A
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0551AL6C3D
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0603AL00EA
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0603AL00EB
A42-XHB2C2-04HD	SF V440:2*1.593GHz,4GB,4*73GB	1	0609AL0716
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0723AL5260
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0723AL525E
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0722AL4F59
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0721AL4DF9
445-EHZ2C2-04CB	V445:2*1.593GHz, 4GB,2*73,RoHS	1	0720AL4A35
SEUPBAE2Z	SE T5240 2X6C 1.2GHZ 8GB 2X146	1	TFL09050AF

3.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Todos los servicios que se describen a continuación, deberán prestarse sobre el equipamiento que relacionado en los apartados 3.1 y 3.2 y que se encuentran instalados tanto en su Centro de Proceso de Datos Principal como en el de Respaldo, ambos situados en Madrid.

3.3.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo consiste en la realización de diferentes tareas para prevenir y evitar las incidencias por medio de la realización de acciones y controles periódicos y programados sobre el sistema. Estas tareas se clasifican genéricamente en tareas de monitorización, capacity planning, análisis de rendimiento y políticas de backup. Estos trabajos son los que garantizan que los equipos funcionen adecuadamente.

Realizar revisiones periódicas de los equipos relacionados con anterioridad. La prevención de fallos es un aspecto decisivo del mantenimiento informático en tiempo real.

Se realizarán **dos revisiones anuales in situ** para analizar fallos e incidencias de los sistemas, además de adoptar las medidas necesarias para ayudar a minimizar problemas de cara al futuro. Dichas revisiones deben incluir al menos:

- Sobre los servidores en los que se ejecuta los productos objeto de esta licitación:
 - Monitorización de mensajes del sistema en general.
 - Evaluación del rendimiento de los servidores (carga de trabajo de los mismos).
 - Análisis de parámetros físicos de los servidores (volumen de utilización de los discos, estado de las memorias, etc.) y lógicos del sistema operativo.

Se deberá entregar un informe en el que se reflejen los análisis realizados, sus resultados y el plan de actuación si resulta necesario. El formato del informe se pactará entre los técnicos de CERES/FNMT y la empresa adjudicataria del servicio.

3.3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La empresa adjudicataria del servicio, se comprometerá a solucionar la incidencia que haya derivado la deficiencia en el funcionamiento de los equipos en formato 24x7 o 9x5 en función de los entornos definidos con anterioridad.

Cuando resulte necesario, por la gravedad de la incidencia, el proveedor se compromete a escalarla a los más altos nivel de soporte para su resolución, incluyendo en su caso la presencia en las instalaciones de la FNMT/CERES de un técnico experto del fabricante que analice in-situ el problema surgido.

Se deberá incluir en la oferta, un servicio de atención a CERES/FNMT en formato 24x7 o 9x5, en función del entorno, para los productos indicados, consistente en un soporte telefónico y presencial "in situ", cuya finalidad es garantizar el funcionamiento ininterrumpido de dichos sistemas.

Los servicios que se demandan son los siguientes:

- Atención de llamadas para resolución de incidencias relativas al funcionamiento o configuración de los productos en formato 24x7.
- Atención 'in situ' de los servidores. Cuando esto sea necesario, los técnicos de proveedor de servicios acudirán a atender las incidencias que se produjeran en la operación de los mismos, para solucionar la incidencia que garanticen su continuidad.

En este sentido se definen las siguientes prioridades:

- Prioridad 1 (Alta): El sistema está caído y el entorno lógico de los servidores está fuera de servicio.

- Prioridad 2 (Media): El sistema o el entorno lógico de los servidores no funciona a pleno rendimiento, pero sigue siendo operativo.

La prioridad será asignada por el personal que notifique la incidencia al centro de gestión de incidencias proporcionado por el adjudicatario.

3.3.3. HORARIO DE COBERTURA

El horario de atención a incidencias en el equipamiento indicado con anterioridad será 24x7x365 para los equipos de los entornos productivos y 9x5 para los equipos de los entornos no productivos.

En cualquiera de los casos, e independientemente del entorno y la prioridad de la incidencia ocurrida, una vez iniciada una intervención se trabajará en ella hasta su resolución salvo instrucciones en contra de los técnicos de sistemas de CERES/FNMT.

3.3.4. SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERATIVA

El personal técnico del adjudicatario del servicio, deberá prestar labores de soporte a la administración y a la actualización de versiones al equipo técnico de CERES/FNMT. Dicho soporte incluirá, no solo la ayuda a resolución de problemas relativos a la interrupción del servicio, sino también, la formación sobre cuestiones técnicas que le sean planteadas, el asesoramiento sobre planes de actuación en caso de caída del servicio u otras consultas relacionadas con los sistemas relacionados en el alcance del suministro.

3.3.5. INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Además de los citados informes sobre los mantenimientos preventivos, se deberá entregar un informe mensual con al menos la siguiente información:

- Número de Incidencias abiertas en el periodo
- Para cada incidencia su nivel de criticidad

- Resolución aportada
- Tiempo de resolución

4. ETAPAS, NIVELES, O HITOS, EN LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

4.1. CONDICIONES

El servicio de mantenimiento a contratar, debe incluir y contemplar al menos los siguientes servicios:

- Se contratará para todos los elementos indicados en la tabla del apartado anterior por el periodo indicado.
- Será en la modalidad 24x7 con atención in-situ si la gravedad de la incidencia lo requiere para el entorno productivo. En este sentido se requiere de un teléfono de contacto así como de herramientas online para poder gestionar las incidencias.
- Soporte de Hardware in situ para Servidores.
- Soporte Software a las distintas versiones de Sistema Operativo Solaris instalado en los servidores.
- Recomendaciones de modificación de sistemas para un mejor rendimiento, operación, etc...
- Apoyo en la operativa de administración de los sistemas, resolviendo consultas técnicas sobre el funcionamiento de los sistemas.
- Servicio de sustitución de piezas de las mismas o superiores características que las averiadas y 100% compatibles con éstas. En este sentido la empresa adjudicataria debe asegurarse del stock necesario de piezas para su reposición de forma inmediata y debe tener un acuerdo por sí misma o por medio de terceros con la empresa fabricante para la obtención de los repuestos necesarios.

- El grado de criticidad de las incidencias lo asignará el personal técnico de CERES/FNMT en función de distintos parámetros: servicio afectado, existencia de otro elemento en redundancia, fechas en que se produce el incidente, etc...
- Los ingenieros que proporcionen el mantenimiento y soporte, deberán tener las cualificaciones necesarias para la prestación del servicio, preferiblemente certificaciones o cursos relacionados con las tecnologías objeto del alcance del suministro.

4.2. NIVELES DE SERVICIO

Se han definido los siguientes niveles de servicio en función de los distintos entornos en los que se encuentran operativos el equipamiento anteriormente indicado:

Para el **entorno productivo**:

- Incidencias de Prioridad Alta
 - Horario de atención: 24x7
 - Tiempo de respuesta a la primera llamada: 1 h.
 - Tiempo de desplazamiento in-situ en caso necesario: 4 horas.
- Incidencias de Prioridad Media
 - Horario de atención: 24x7
 - Tiempo de respuesta a la primera llamada: 1 h.
 - Tiempo de desplazamiento in-situ en caso necesario: 6 horas.

Para el **entorno no productivo**:

- Incidencias de Prioridad Alta
 - Horario de atención: 9x5

- Tiempo de respuesta a la primera llamada: 1 h.
- Tiempo de desplazamiento in-situ en caso necesario: 6 horas.
- Incidencias de Prioridad Media
 - Horario de atención: 24x7
 - Tiempo de respuesta a la primera llamada: 1 h.
 - Tiempo de desplazamiento in-situ en caso necesario: Día Siguiende Laborable.

5. CANTIDAD (DE BIENES O SERVICIOS) OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Los descritos en el apartado: **Alcance del suministro**.

6. PRECIO.

Se ha establecido un precio máximo para los bienes y servicios a contratar, detallados en el apartado **Alcance del Suministro** de 65.000 € (sin incluir el IVA).

7. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.

Al ser un servicio de soporte, dicho servicio podrá activarse desde el mismo día de la adjudicación y durante todo 1 año.

Las empresa ofertantes, deben estar en posesión de las siguientes certificaciones en vigor: GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001), GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO 27001), GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI) (ISO 20000).

8. MONTAJE, INSTALACIÓN.

No se han identificado.

9. DOCUMENTACIÓN.

La indicada en el apartado **Alcance del Suministro**.

10. GARANTÍAS.

Todas las reparaciones realizadas sobre los equipos objeto del suministro deben estar garantizadas durante todo el periodo de la contratación.

11. PENALIZACIONES.

En caso de falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar por parte del adjudicatario, con respecto al cumplimiento de las condiciones que figuran en el presente pliego, la facturación resultante quedará aminorada con las penalizaciones que fueran de aplicación en el periodo según el pliego de condiciones particulares adjunto al pliego de prescripciones técnicas o las derivadas del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP).

12. ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Las empresas participantes podrán presentar cuanta documentación consideren oportuna para presentar la empresa, describir sus soluciones y explicar la forma en que cumplimentarán los requisitos de este pliego de condiciones.

Las consultas técnicas se dirigirán a la atención de:

Área de Sistemas CERES

Tel.: 91 566 69 25, e-mail: sistemas.ceres@fnmt.es

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

C/ Jorge Juan 106.

13. OTRAS CUESTIONES.

13.1. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las empresas participantes podrán presentar cuanta documentación consideren oportuna para presentar la empresa, describir sus soluciones y explicar la forma en que cumplimentarán los requisitos de este pliego de condiciones.

Dichas ofertas se deberán presentar con la referencia **PNP-26/1632/2017 en el Registro de FNMT-RCM**, hasta la fecha indicada en el aviso, en ficheros separados la parte técnica de la económica y de la administrativa, debiendo incluir documento original firmado por un responsable de la empresa con firma autorizada.

En las ofertas económicas se deberán desglosar los importes de mantenimiento de licencias del producto de los importes de los servicios de soporte.

13.2. CONDICIONES A CUMPLIR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones adicionales:

- De forma previa al inicio de cualquier trabajo, la empresa adjudicataria deberá firmar con la FNMT-RCM el correspondiente acuerdo de confidencialidad, según modelo de la FNMT-RCM y que se puede solicitar como aclaración a la presente oferta.
- La empresa licitadora deberá aceptar y respetar las políticas de calidad y seguridad de la información de la FNMT-RCM
- La empresa adjudicataria deberá aceptar los términos y condiciones del contrato o pedido resultante, especialmente en lo que se refiere a los plazos de abono de facturas presentadas.
- Para la realización de determinados trabajos, la FNMT-RCM se reserva el derecho de acompañar en todo momento a la persona que los realice, supervisando así su actividad y el tratamiento de la información a la que tendrá acceso.
- Terminados los trabajos, la empresa adjudicataria deberá eliminar toda información sensible de la FNMT-RCM utilizada u obtenida durante prestación del servicio.

- La facturación se realizará de forma mensual, prorrateando el total anual en 12 mensualidades.
- Se podrán dar de baja equipos de inventario de soporte con dos meses de antelación, minorándose las siguientes facturas en función de los equipos dados de baja.
- No publicidad de relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.

13.3. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Las valoraciones de las ofertas se realizarán atendiendo a criterios económicos, técnicos y de responsabilidad social corporativa que se indican en el Pliego de Condiciones Particulares adjunto a esta licitación.