

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE

“ SERVICIO DE MANTENIMIENTO SIEM DE CERES”

PNP-27/1632/2017



ÍNDICE

1. Objeto.	4
2. Descripción.	4
3. Alcance del Suministro.	4
3.1. Relación de Equipamiento	4
3.2. Características del Servicios de Mantenimiento de Productos	5
3.3. Características del Servicio de Soporte a la Instalación. Bolsa de Horas	5
3.3.1. Horario de cobertura	8
3.3.2. Informes de Seguimiento del Servicio	8
4. Etapas, niveles, o hitos, en la ejecución de la contratación.	8
4.1. Condiciones	8
4.2. Niveles de Servicio	8
5. Cantidad (de bienes o servicios) objeto de la contratación	10
6. Precio.	10
7. Condiciones y plazos de entrega. Transporte.	10
8. Montaje, instalación.	10
9. Documentación.	10
10. Garantías.	11

11. Penalizaciones.....	11
12. Aclaraciones sobre el pliego de prescripciones técnicas.	12
13. Otras cuestiones.....	13
13.1. Presentación de Ofertas.....	13
13.2. Condiciones a cumplir por la empresa adjudicataria	14
13.3. Criterios de valoración de las ofertas.....	15

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es la contratación del mantenimiento de todos los componentes hardware y software que forman parte del SIEM instalado en CERES para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.

2. DESCRIPCIÓN.

Mediante este pliego de prescripciones técnicas se desea contratar la renovación del mantenimiento con el fabricante de los productos IBM QRADAR e IBM Qflow instalados en CERES, que se relacionan en los siguientes apartados, así como un soporte a la instalación de dichos equipos realizada en CERES.

3. ALCANCE DEL SUMINISTRO.

3.1. RELACIÓN DE EQUIPAMIENTO

A continuación se muestra el equipamiento para el que se desea renovar el mantenimiento con el fabricante por un periodo de 1 año (01/07/2017-30/06/2018):

Descripción	Cantidad
IBM Security QRadar Core Appliance XX28 G2 Appliance Install Appliance + Tarjeta Host Bus Adapter (4Gbps)	1
IBM Security QRadar SIEM All-in-One 31XX Install License	1
IBM Security QRadar SIEM Event Capacity Increase from 1K to 2.5K EPS Install License	1
IBM Security QRadar QFlow Collector 1202 G2 Appliance Install Appliance	1

3.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS

Las características del servicio de mantenimiento a contratar con el fabricante de los productos expuestos, al menos han de ser las que a continuación se relacionan:

- Acceso a nuevas actualizaciones, versiones de software y firmware (mayores y menores) para toda la infraestructura indicada anteriormente.
- Soporte técnico online y telefónico.
- Resolución de problemas de forma telefónica para situaciones de severidad grave 24x7.
- Sustitución HW de piezas averiadas o llegado el caso cambio de equipo por uno de igual o superiores características en formato "día siguiente laborable" - Next Bussines Day (NBD)

3.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE A LA INSTALACIÓN. BOLSA DE HORAS

Además del mantenimiento de producto a contratar con el fabricante, se desean contratar los siguientes servicios profesionales:

Soporte preventivo, correctivo, evolutivo y configuraciones extendidas en la modalidad de 8x5 con asistencia in-situ en caso necesario, por un periodo de 1 año en modo bolsa de horas. Se establece un límite mínimo de 80 horas facturables según consumo.	1
---	----------

Mediante este servicio de soporte, la empresa adjudicataria debe garantizar la operatividad de la infraestructura desplegada poniendo a disposición de CERES los medios técnicos y humanos necesario para su consecución. Con estas premisas el servicio de soporte debe cubrir, al menos, los siguientes aspectos:

- Servicio de interlocución con el fabricante para el escalado de todo tipo de incidencias y gestiones derivadas de su contrato de mantenimiento en nombre de la FNMT-RCM para el equipamiento indicado en el anterior apartado.
- Servicio de soporte 8x5 proporcionado en español. Para incidencias

relacionadas con cualquiera de los productos objeto de este pliego, el servicio de soporte se prestará in-situ para aquellas intervenciones que lo requieran y que no puedan ser solucionadas por otros medios y tengan categoría de criticidad alta (el sistema no se encuentra operativo).

- Puesta a disposición del personal técnico de CERES de un teléfono y de un correo electrónico y/o de un servicio de Gestión de Incidencias online, para la comunicación directa de incidentes. La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio SFTP, o de similar seguridad para poder depositar ficheros de log, trazas, etc... para el análisis de incidencias.
- Servicio de apoyo en la configuración de nuevas funcionalidades de cualquiera de los productos objeto del mantenimiento recogido en el apartado alcance.
- De forma trimestral, realización de mantenimiento preventivo in-situ que debe comprender al menos las siguientes tareas:
 - Detección de posibles errores y mal funcionamiento de los sistemas y equipos antes de que se produzcan, evitando de manera proactiva daños en el entorno.
 - Se revisarán además aquellos mantenimientos preventivos que puedan suponer tareas manuales costosas, proponiéndose a cliente alternativas más sencillas para esos preventivos, así como su posible automatización.
 - Las tareas preventivas contempladas en el servicio al menos serán:
 - Revisión de la plataforma:
 - Revisión del estado operativo, capacidad, componentes del sistema, etc.
 - Auditorías de cambios, topología, etc
 - Revisión de anomalías
 - Se propondrán configuraciones de mejora de forma periódica

según seguimiento y evolución de la plataforma.

- Aunque la periodicidad es trimestral, en el caso de que se detecte alguna mejora o vulnerabilidad en la plataforma, se informará a CERES con el objeto de ser implantada. Se incluyen las actualizaciones y mejoras del producto propuesta por el fabricante.
- Resolución de consultas relativas al funcionamiento del sistema implantado, nuevas funcionalidades, etc.
- Apoyo en la implantación de nuevos casos de uso, de "personalizaciones" que pudieran surgir para la modificación y/o aumento de la funcionalidad base del sistema, por normativa o recomendaciones de uso del servicio, cuestiones de seguridad, o bien por necesidades específicas de FNMT-RCM.
- Transferencia continúa de conocimiento al personal de FNMT-RCM en las versiones actualizadas que se pudieran instalar.
- Mantenimiento de registros de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento del producto, que será propiedad de la FNMT-RCM y será actualizado por el adjudicatario del contrato.
- Comunicación de "bugs" de seguridad y apoyo para su solución.
- Los técnicos asignados a este proyecto deben disponer de la suficiente capacitación técnica preferiblemente con certificaciones en los productos indicados con anterioridad para prestar con garantías el servicio de soporte exigido.
- Se establece como límite mínimo para el servicio de soporte una bolsa de 80h, facturables mes a mes en función de los trabajos realizados.

3.3.1. HORARIO DE COBERTURA

El horario de atención telefónico a incidencias en el equipamiento indicado con anterioridad será 24x7x365 y en caso de problemas del hardware que deriven cambio de equipamiento o reparación, el horario de atención deberá ser en formato 9x5.

En la resolución de incidentes críticos, que requieran una intervención in-situ, y una vez iniciada dicha intervención se trabajará en ella hasta su resolución salvo instrucciones en contra de los técnicos de sistemas de CERES/FNMT.

3.3.2. INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Además de los citados informes sobre los mantenimientos preventivos (trimestrales), 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

Las estipuladas en los apartados anteriores.

En los que se refiera al Servicio de soporte, será facturado a mes vencido sobre los trabajos realizados el mes anterior (horas reales consumidas).

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:

Los niveles de servicio requeridos para los servicios contratados al menos deben ser los siguientes:

- Servicio de Mantenimiento de los productos:
 - Actualizaciones y nuevas versiones deberán comunicarse a CERES y estar disponibles para su instalación con un máximo de dos semanas tras la liberación de la versión por parte del fabricante.
 - Parches que solucionen problemas de rendimiento, seguridad, estabilidad o incluyan mejoras funcionales de especial importancia para la correcta prestación del servicio deberán estar disponibles de forma inmediata tras la liberación de los mismos por parte del fabricante.
 - Incidencias de Severidad 1 (críticas). Se entienden severidad crítica cuando el sistema está caído y no puede iniciarse o iniciándose no realiza correctamente la función para la que está diseñado. En este caso, el tiempo de respuesta será menor a 2h. Si de la incidencia se deriva un cambio de piezas o de equipo, esta se realizará en formato "al día siguiente".
 - Incidencias de Severidad 2 (media). Se entienden severidad media cuando el sistema está iniciado y cumple con su funcionalidad básica, pero no funciona a pleno rendimiento. En este caso, el tiempo de respuesta será menor a 5h. Si de la incidencia se deriva un cambio de piezas o de equipo, esta se realizará en formato "al día siguiente".
- Servicio de Soporte a la instalación:
 - Soporte in-situ en incidencias de severidad 1 (críticas): 3 h
 - Soporte in-situ en incidencias de severidad 2 (medias): 8 h (día siguiente)
 - Consultas sobre funcionalidad, mejoras, casos de uso, etc.: 2 días.

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 45.000 € (sin incluir el IVA).

7. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.

El servicio de mantenimiento de productos con el fabricante,

El servicio de soporte, deberá poder activarse desde el mismo día de la adjudicación y durante todo 1 año.

8. MONTAJE, INSTALACIÓN.

No se han identificado más allá de los montajes e instalaciones derivados de un posible recambio de piezas o sustitución de equipos por avería, en cuyo caso correrá a cargo del adjudicatario del servicio o del fabricante del producto, supervisados por personal técnico de CERES.

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 consultas técnicas se dirigirán a la atención de:

Área de Sistemas CERES

Tel.: 91 566 68 94, 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-27/1632/2017 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 adjudicataria 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 del mantenimiento de productos, se realizará de forma mensual, prorrateando el total anual en 12 mensualidades. A dicha factura, se sumará la cantidad de horas utilizadas de la bolsa de horas consumidas de soporte a la instalación del mes anterior, caso de haberse realizado algún consumo.
- 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, sobre un total de 100 puntos.

La **valoración económica** atenderá al siguiente criterio:

- Se concederán 55 puntos a la oferta más económica. El resto de las ofertas se valorarán proporcionalmente.

El criterio de puntuación de la oferta económica será el siguiente:

Se obtendrá la puntuación correspondiente al importe de la proposición económica por los puntos asignados según la siguiente fórmula:

$$P_i = P \cdot \frac{O}{O_i}$$

Siendo:

P_i = Puntuación de la oferta "i"

P = Puntuación máxima (55 Puntos)

O = Importe total de la oferta más económica presentada

O_i = Importe total de la oferta "i"

La **valoración técnica** atenderá al siguiente criterio:

- Desde el punto de vista técnico, se concederán hasta 40 puntos a la oferta mejor valorada en este plano distribuyéndose de la siguiente forma:

Puntos	Descripción	Criterio
N/A	Conformidad con el pliego: Ajuste de la forma de la oferta a los requisitos identificados en los apartados " ALCANCE DEL SUMINISTRO ", " CONDICIONES, FASES E HITOS DE ENTREGA Y DE FACTURACIÓN ", " CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA " y " CONDICIONES A CUMPLIR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA ".	Excluyente ¹
40	Calidad de la oferta presentada: Experiencia y certificaciones de los recursos asignados al proyecto, experiencia de la empresa en la prestación de servicios similares, nivel de servicio, detalle y justificación de las propuestas realizadas. Cumplimiento de objetivos perseguidos por la FNMT-RCM.	Independiente ²

¹ La oferta se rechazará, excluyéndose del proceso de selección, si no cumple con los apartados referidos

² El criterio independiente viene a decir que todas las ofertas pueden llevarse el máximo de puntos en este apartado.

- La calidad de la oferta atenderá a los siguientes criterios:

Concepto a Valorar	Rango valoración
Cumplimiento del Pliego en su totalidad.	Excluyente
Servicio proporcionado por Ingenieros de Soporte Certificados: <ul style="list-style-type: none"> • Técnico Certificado en producto QRADAR/QFLOW: 4 puntos x técnico asignado. Experiencia en Soporte y Administración del Producto de los técnicos: <ul style="list-style-type: none"> • 1 punto por año de experiencia demostrable en Soporte y Administración del producto QRADAR/QFLOW. 	[0-10]
Experiencia de la empresa en la prestación de servicios similares al exigido: <ul style="list-style-type: none"> • 1 puntos por año y servicio prestado (referencia) en últimos 5 años 	[0-10]
Mejora en el tiempo de respuesta ante incidentes (Soporte a la instalación). <ul style="list-style-type: none"> • 3 puntos por hora de menos en la asistencia in-situ ante incidentes severidad crítica • 1 puntos por hora de menos en la asistencia in-situ ante incidentes severidad media 	[0-8]
Mejora en la cuantía de la bolsa de horas de soporte. <ul style="list-style-type: none"> • 2 puntos por cada 10h de más sobre el mínimo de 80 h estipulado 	[0-8]
Otras posibles mejoras añadidas al pliego, debidamente justificadas: Acciones formativas sobre el producto, etc...	[0-4]
TOTAL	[0-40]

Se sugiere a la empresa licitadora que, además de realizar la descripción de los servicios a prestar como estime oportuno, indique explícitamente su propuesta de valor en torno a estos puntos para que pueda ser valorada convenientemente.

La valoración de **responsabilidad social corporativa** atenderá al siguiente criterio:

- Se realizará de conformidad a la posible certificación IQNet SR10 del licitador y su última memoria de responsabilidad social corporativa, concediéndose 5 puntos a la empresa que adjunte copia de dicho certificado.