

LICITACIÓN

REF.: 13-06-14-F

Servicios de mantenimiento y soporte 24x7 para los sistemas de control de acceso, prevención de intrusiones y balanceo de carga

Entidad Contratante	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de Moneda C/ Jorge Juan, 106 - 28009 Madrid
Tipo de Contrato	Servicios
Tipo de procedimiento	Procedimiento Negociado con Publicidad
Características y requerimientos	Según PLIEGO DE CONDICIONES adjunto
Plazo previsto de ejecución	2015
Dirección de realización del Servicio	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de Moneda C/ Jorge Juan, 106 28009 Madrid
Aclaraciones sobre pliegos de condiciones	Cualquier consulta técnica relacionada con el presente pliego de condiciones, puede ser dirigida a las siguientes personas: José Luís Peña Araujo Teléfono: 639 725 651 e-mail: jlaraujo@fnmt.es José Manuel Torres Carballo Teléfono: 91 566 65 20 e-mail: jmtorres@fnmt.es
Presupuesto máximo de licitación	99.000.- € (IVA no incluido)
Plazo de presentación de ofertas	Hasta 12 horas del 5 de noviembre de 2014
Nota sobre presentación de oferta	Deberá presentarse en documentos separados la parte económica de la técnica
Lugar (para presentación de ofertas)	Área de Gestión de Sistemas de Información Teléfono: 91 566 68 97 e-mail: gestión.informatica@fnmt.es Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda C/ Jorge Juan 106. 28009 Madrid.
Publicación Web	08 de octubre de 2014



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO DE CERES

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE 24 X7
PARA EL AÑO 2015 PARA LOS SISTEMAS DE:**

Control de Acceso, Prevención de Intrusiones, Balanceo de Carga



Índice

1. Objeto	3
2. Descripción del Servicio.....	3
Descripción Soporte Técnico 7X24	4
Relación de elementos y fabricantes objeto del presente pliego	5
3. Duración del Servicio y Facturación	6
4. Acreditación en los Elementos relacionados en el Pliego	6
5. Condiciones adicionales a cumplir por la empresa ofertante	7
6. Criterios de valoración de las ofertas	7
7. Acuerdo de Confidencialidad	8
8. Presentación de Ofertas y Aclaraciones	9



1. OBJETO

El objeto del presente pliego, es la contratación del mantenimiento y soporte 24x7 durante todos los días del año 2015, de diverso equipamiento hardware y software de la FNMT-RCM relacionado con el control de acceso (cortafuegos), prevención de intrusiones y balanceo de carga.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento y soporte 24x7 (salvo para aquellos elementos que se indique lo contrario) sobre los elementos objeto del presente pliego debe comprender los siguientes servicios:

- La empresa adjudicataria del servicio, debe realizar las gestiones y trámites necesarios en nombre de FNMT con los distintos fabricantes para la renovación de las licencias de los productos indicadas en este PPT.
- El servicio de Soporte 24x7 debe ser proporcionado en español y por personal que disponga de la acreditación y/o certificación de los fabricantes para la prestación de dicho servicio.
- Soporte y gestión de incidentes: respuesta inmediata y aplicación de solución.
- Servicio de sustitución de hardware por un dispositivo de las mismas o superiores características que el averiado y 100% compatible con éste. En este sentido la empresa adjudicataria del mantenimiento y soporte objeto de este pliego debe tener disponibilidad para la sustitución de los equipos referenciados en el pliego y caso de no tenerla asumirán el coste del cambio a un modelo superior del dispositivo averiado o de ambos caso de no ser compatibles entre ellos así como de los servicios profesionales asociados.
- La empresa adjudicataria deberá realizar las gestiones y trámites necesarios con el fabricante de los productos relacionados para la realización del RMA en caso de avería de alguno de los equipos bajo cobertura de este PPT.
- Informes periódicos de los Servicios de Soporte.
- Acceso inmediato a información de vulnerabilidades y agujeros de seguridad.
- Servicio de Interlocución con el Servicio de Soporte del Fabricante.
- Consultas Técnicas.
- Resolución de Incidencias.
- Mantenimiento Software y Firmware de los dispositivos:
 - Servicio de Notificación de Nuevas Versiones y Vulnerabilidades
 - Servicio de actualización y migración de versiones y soporte técnico in-situ, tanto en los casos en que estas actualizaciones/migraciones vengan impuestas por



vulnerabilidades detectadas, por fin de ciclo de vida de las versiones instaladas, por mejoras en la funcionalidad especialmente necesarias para la FNMT-RCM, por “bugs” detectados que impidan el correcto funcionamiento de los dispositivos o por necesidades especiales que pudieran surgir a la FNMT-RCM.

- Consultoría de Optimización de la Infraestructura.

Descripción Soporte Técnico 7X24

- El Soporte 7X24 se activa al recibir una llamada de incidencia en un número de teléfono móvil.
- Será presencial ante incidentes críticos de los dispositivos con un tiempo de asistencia in-situ menor a 4 horas cuando sea requerido.
- El servicio de Soporte 24x7 se presta mediante soporte telefónico los 7 días a la semana, las 24 horas del día, durante todos los días del año (incluidos domingos y festivos como Navidad o Año Nuevo).



Relación de elementos y fabricantes objeto del presente pliego

Checkpoint			
Referencia	Descripción	Unid.	Fecha fin Soporte Actual
CPCESCOPREMIUMONSITE	CP CPDESCOPREMIUMONSITE Collaborative Support Co-Premium 4Honsite -Essential Plus	1	31/12/2014
CPCESCOPREMIUMONSITE	CP CPDESCOPREMIUMONSITE Collaborative ApplCo-Premium 4H Onsite.CK:7B435470265E;00:1C:7F:30:E8:DA;	1	31/12/2014
CPCES-CO-STANDARD	CP CPDESCO-STANDARD Co.ESupport Co-Standard- Software.CK:6EAB7A464F81;D9DB02B400CA; 447E93361D6C;B4A9A1F0AFB8;62C739C668A	1	31/12/2014
CPIP-A-DR1G-3	CP CPIP-A-DR1G-3 1GB (1x1) Memory Upgrade to bring System	2	31/12/2014
Stonesoft			
Referencia	Descripción	Unid.	Fecha fin Soporte Actual
RM-APP-NGN-1301-C1	Basic Support 8/5. Contract IDs: :	2	31/12/2014
RP-SG-SMC-2	Premium Support 24/7 - 1 Year renewal.	1	31/12/2014
RM-APP-FW-1030-C2	Basic Support 8/5 - 1 Year renewal (Desde el 01/01/2014 hasta el 31/12/2014). Serial	1	31/12/2014
F5 Networks			
Referencia	Descripción	Unid.	Fecha fin Soporte Actual
F5-BIG-LTM-3900-8G-R	F5-SVC-BIG-PRE-L1-3 // f5-okif-wmoy	1	31/12/2014
F5-BIG-LTM-3900-8G-R	F5-SVC-BIG-PRE-L1-3 // f5-qpao-hnke	1	31/12/2014
F5-BIG-LTM-3900-8G-R	F5-SVC-BIG-RMA-3 // f5-okif-wmoy	1	31/12/2014
F5-BIG-LTM-3900-8G-R	F5-SVC-BIG-RMA-3 // f5-qpao-hnke	1	31/12/2014
Tipping Point			
Referencia	Descripción	Unid.	Fecha fin Soporte Actual
JC019A	HP S660N IPS-750Mbps-5x Gig-T/5x 1Gb Fbr	2	20/01/2015
JC019A	HP S660N IPS-750Mbps-5x Gig-T/5x 1Gb Fbr	1	20/01/2015
JC528A	HP SMS v2 Appliance w/25-IPS System Lic	1	20/01/2015
JC003A	HP Zero Pwr HA Bypass Unit-5 Copper Seg	1	20/01/2015
H2W18A1#2BQ	JC019A Support + DV	2	20/01/2015
H2W18A1#2BQ	JC019A Support + DV	1	20/01/2015
HK697A1#S9Y	JC528A Support	1	20/01/2015
HK697A1#2DG	JC003A Support	1	20/01/2015
JC528A	Soprote HP SMS v2 Appliance w/25-IPS	1	20/01/2015
JC003A	Soporte HP Zero Pwr HA Bypass Unit-5	1	20/01/2015



3. DURACIÓN DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

- Este servicio de mantenimiento y soporte se contratará por un año, desde el 01-01-2015 a 31-12-2015 salvo aquellos elementos en que se indique lo contrario o que se encuentren en periodo de garantía de compra o en periodo de mantenimiento contratado en el momento de la adquisición.
- En caso de que alguno de los elementos, sea dado de baja por quedar fuera de servicio en producción, el importe correspondiente del mantenimiento, será deducido de la facturación
- Las bajas se notificarán con 2 meses de antelación.
- El pago se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo de 30 días desde la fecha de finalización de la prestación del servicio, previa recepción de la factura correspondiente, siendo la fecha efectiva de pago los días 10 y 25 de cada mes o el día hábil inmediatamente posterior.
- En caso de prestación de servicio continuado, el pago se realizará mensualmente (a mes vencido) sobre los servicios realizados en el mes inmediatamente anterior.
- Cualquier pago previo a la realización de conformidad del servicio debe ser garantizado mediante un aval bancario por el mismo importe adelantado.

4. ACREDITACIÓN EN LOS ELEMENTOS RELACIONADOS EN EL PLIEGO

Se deberá aportar acreditación con los fabricantes, como de técnicos cualificados para la prestación de los servicios indicados.

La empresa adjudicataria deberá acreditar las siguientes certificaciones: ISO 9000, ISO 14000, ISO 20000, ISO 27000.

La empresa adjudicataria deberá disponer de oficinas propias y almacenes de piezas de recambio distribuidos por todo el territorio nacional, y disponer de al menos dos centros de recepción de llamadas y soporte, así como gestión de infraestructuras críticas en 7x24 (uno de respaldo), para así evitar la demora de entrega de material a cambiar.



5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR POR LA EMPRESA OFERTANTE

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones adicionales:

- Deberá incluirse en la oferta compromiso de acuerdo de confidencialidad entre la empresa ofertante y la FNMT-RCM, en relación con cualquier información o documento, identificado o no como confidencial.
- No publicidad de relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.
- Deberá incluirse en la oferta, compromiso escrito de total cumplimiento del presente Pliego de Condiciones técnicas, sin el cual no se evaluará ninguna oferta recibida.
- Cumplimiento de las políticas de la FNMT-RCM, particularmente en lo relativo a Calidad, Seguridad y Confidencialidad. Especialmente importante es el cumplimiento de la Declaración de Prácticas de Certificación de la FNMT-RCM que puede ser consultada en:

<http://www.ceres.fnmt.es/convenio/dpc.pdf>

6. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios principales para la valoración de las ofertas serán:

- Cumplimiento del presente pliego de condiciones técnicas.
- Experiencia previa en este tipo de servicios, demostrable con referencias de trabajos similares en los últimos 3 años.
- Certificación de los ingenieros de soporte asignados a cada una de las tecnologías indicadas en el PPT.
- Tiempo en la respuesta ante incidentes.
- Capacidad y flexibilidad del servicio ofrecido.
- Precio y condiciones económicas.

La oferta técnica tendrá una valoración del 45% y la económica del 55%.

El criterio de puntuación de la oferta técnica (de 0 a 100 puntos) será el siguiente:

CONCEPTO A VALORAR	RANGO DE VALORACIÓN
Cumplimiento del presente pliego de prescripciones técnicas.	Excluyente
Experiencia de la empresa en la prestación de servicios similares al exigido. Referencias últimos 3 años.	[0-25]
Servicio proporcionado por Ingenieros de Soporte Certificados.	[0-25]
Mejora en el tiempo de respuesta ante incidentes.	[0-20]
Capacidad y flexibilidad del servicio ofrecido	[0-20]
Otras mejoras añadidas al pliego.	[0-10]
TOTAL	[0-100]

El criterio de puntuación de la oferta económica (de 0 a 100 puntos) será el siguiente:

Se concederá el máximo de puntos a la oferta más económica. El resto de las ofertas se valorará proporcionalmente.

7. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor debe incluir en la oferta de forma expresa un compromiso de acuerdo de confidencialidad entre la empresa y CERES/FNMT en relación al uso de cualquier información o documento clasificado o no como confidencial, resultante de su trabajo con CERES/FNMT.



8. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ACLARACIONES

Las empresas interesadas en presentar sus ofertas de servicios, 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 **13-06-14-F**, en documentos separados la **parte técnica de la económica**, en las instalaciones de la FNMT-RCM (o por correo electrónico), hasta la **fecha y hora indicadas en el anuncio correspondiente del Perfil del contratante**, debiendo entregar documento original firmado por un responsable de la empresa con firma autorizada.

Las ofertas se dirigirán a la atención de:

Área de Gestión de Sistemas de Información

Teléfono: 91 566 68 97, e-mail: gestión.informatica@fnmt.es

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

C/ Jorge Juan 106.

28009 Madrid.

Cualquier consulta técnica relacionada con el presente pliego de condiciones, puede ser dirigida a las siguientes personas:

José Luís Peña Araujo

Teléfono: 639 725 651 e-mail: jlaraújo@fnmt.es

José Manuel Torres Carballo

Teléfono: 91 566 65 20 e-mail: jmtorres@fnmt.es