

LICITACIÓN

Mantenimiento Directorio Critical Path 2015

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 se deberá realizar a: D.José Luís Peña Araujo Teléfono: 91 566 69 21 e-mail: jlaraujo@fnmt.es Alicia Iglesias Calleja Teléfono: 91 566 69 23 e-mail: aiglesias@fnmt.es
Presupuesto máximo de licitación	87.000.- € (IVA no incluido)
Plazo de presentación de ofertas	Hasta 12 horas del 22 de octubre de 2014
<i>Nota para la presentación de ofertas</i>	Debe presentarse de forma separada la oferta económica de la oferta 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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO:

**“CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO
DE LICENCIAS Y SOPORTE 24X7 DEL DIRECTORIO
CRITICAL PATH DE LA INFRAESTRUCTURA DE CERES
PARA EL EJERCICIO 2015”**



1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Contratación para el año 2015, del mantenimiento y soporte 24x7 de todo el licenciamiento del Directorio Critical Path de la infraestructura de CERES, para cualquiera de las DSAs configuradas en CERES/FNMT en sus entornos de producción y preproducción, tanto en el Centro de Proceso de Datos Principal como en el de Respaldo, que se ejecuten en cualquiera de los sistemas operativos utilizados por la FNMT.

2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

2.1 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 el directorio funciona adecuadamente.

Realizar revisiones periódicas de los equipos administrados. 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 del sistema, además de adoptar las medidas necesarias para ayudar a minimizar problemas de cara al futuro.

Servicio de Mantenimiento Preventivo y Diagnóstico, incluye las siguientes tareas:

- Sobre los servidores:
 - Monitorización de ficheros de LOG del mismo y 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.)
 - Herramientas de diagnóstico de problemas del sistema.
- Sobre el directorio:
 - Análisis de la integridad de los datos.
 - Monitorización de la ocupación de los datos utilizados.
 - Análisis de prestaciones, tiempos de acceso y consulta.



2.2 Mantenimiento correctivo

Se comprometerá a solucionar la incidencia que haya derivado la deficiencia en el servicio, siempre y cuando, sea debida a un fallo del *software*, o un fallo de la parte hardware o de comunicaciones que ya esté solucionado y haya producido una corrupción de datos o un funcionamiento incorrecto del servicio de directorio.

Será responsabilidad del proveedor el controlar que las acciones correctoras se lleven a término según los niveles de calidad de los SLA, descritos en el punto **2.4. Métodos y horario de atención a CERES** de este mismo documento.

Cuando resulte necesario, por la gravedad de la incidencia, el proveedor se compromete a escalarla al más alto nivel de soporte dentro de Critical Path 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.

2.3 Suministro de actualizaciones

El proveedor informará a CERES/FNMT sobre cualquier publicación, por mínima que sea, de actualizaciones o parches del producto Critical Path Directory Server, siempre durante el período de vigencia del contrato de soporte. En caso de que CERES/FNMT lo requiera, El proveedor, se compromete a suministrar e instalar dichas actualizaciones en las condiciones indicadas en el punto **Instalación y pruebas de nuevas versiones** del presente documento.

2.4 Acceso a la base de conocimiento y soporte del fabricante

El proveedor deberá proporcionar una cuenta de acceso al portal de soporte del producto (“Critical Path Customer Support”) válida al menos durante la vigencia del presente contrato de mantenimiento y soporte.

La cuenta de acceso estará a nombre del Departamento de Sistemas de CERES (sistemas.ceres@fnmt.es). Si fuesen necesarios los datos de una persona física, estos se proporcionarán al proveedor en el momento de la creación del acceso.

Los permisos de la cuenta deben ser al menos:

- Acceso a base de datos de conocimiento
- Acceso a base de datos de incidencias
- Acceso a descarga de nuevas versiones o parches así como a toda la documentación asociada al producto.

2.5 Métodos y horario de atención a CERES

Se deberá incluir en la oferta, un servicio de atención a CERES/FNMT proporcionado por proveedor, para el producto **CRITICAL PATH DIRECTORY SERVER** consistente en un soporte telefónico o “in situ”, cuya finalidad es garantizar en lo posible el funcionamiento ininterrumpido de dicho producto. Los servicios que se demandan son los siguientes:

- Atención de llamadas para resolución de incidencias relativas al funcionamiento o configuración del producto.
- Atención 'in situ' de los servidores. Cuando esto sea necesario, los técnicos de proveedor acudirán a atender las incidencias que se produjeran en la operación de los mismos, para levantar el servicio o realizar las tareas necesarias que garanticen su continuidad.
- Igualmente, para las tareas de actualización de productos, bien por fin de soporte de las versiones instaladas o por necesidades propias de la infraestructura de CERES/FNMT, se proporcionará asistencia in-situ cuando así sea considerado debido a la entidad de la actualización a realizar.

2.6 Instalación y pruebas de nuevas versiones.

Tal y como se ha descrito en el punto “**Suministro de actualizaciones**”, el proveedor pondrá en conocimiento de CERES/FNMT la disponibilidad de futuras actualizaciones en el producto CP Directory Server.

El proveedor realizará las actualizaciones del producto que sean publicadas por CRITICAL PATH y que CERES/FNMT estime oportuno, tanto en su plataforma de producción como en su plataforma de preproducción, para cualquiera de los sistemas operativos indicados. Para cada actualización, se diseñará un **plan de contingencia** que contenga los métodos específicos para restaurar el sistema de una manera completamente estable, en caso de que se produzca cualquier incidencia en dicha actualización.

Si CERES/FNMT así lo cree conveniente, se diseñarán unos **planes de prueba** para cada actualización, de manera que la superación de dichos planes supongan la aceptación de la instalación de la nueva versión.

2.7 Soporte para la administración

El personal técnico del proveedor prestará labores de soporte a la administración 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, etc. Es decir prestará un soporte telefónico en horario 7x24, para la administración del producto CP Directory Server, y cuando sea necesaria su presencia, acudirá *in situ* a las dependencias de CERES/FNMT para resolver incidencias relativas a la interrupción del servicio.



Además, se prestará el soporte necesario para la realización de actualizaciones del producto debido bien al alcance de fin de vida de alguna de las versiones instaladas en FNMT o por solucionarse con dicha actualización algún problema de seguridad o rendimiento de cualquiera de las versiones instaladas en FNMT.

2.8 Tuning de configuraciones

El proveedor incluirá en la propuesta, la realización de un tuning inicial de las configuraciones, no solo de CP, sino de todos los elementos involucrados en la prestación del servicio de directorio (sistemas operativos, *hardware*, etc.).

Este *tuning* inicial podrá repetirse periódicamente a petición de CERES/FNMT con el fin de optimizar el rendimiento del servicio y de medir las prestaciones y evolución del mismo a lo largo de un período de tiempo determinado.

Se realizarán como máximo un tuning de configuraciones por cada actualización del producto que sea instalada.

2.9 Presencia “in situ” de personal especializado

Tal y como se ha expuesto en el punto “**Métodos y horario de atención a CERES**”, El proveedor garantiza la asistencia “in situ” de personal técnico en las dependencias que CERES/FNMT designe siempre que la incidencia no pueda ser resuelta telefónicamente. El proveedor pondrá a disposición de CERES/FNMT un técnico in-situ dentro del horario de la modalidad de Soporte Técnico contratada.

2.10 Servicio de asistencia técnica

El servicio de asistencia técnica tendrá las siguientes características:

En horario 24x7, se tendrá a un administrador disponible y localizable en un número de teléfono móvil. En caso de que así se requiera, deberá desplazarse a las instalaciones de CERES/FNMT lo antes posible, con los límites de tiempo que se estipulan más abajo. El desplazamiento dentro de la Comunidad de Madrid no se factura.

Horario 24x7.

Tiempo de respuesta: 30 Minutos.

Tiempo de desplazamiento on-site: 4 horas.



2.11 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.

2.12 Aceptación expresa del pliego de prescripciones técnicas

El proveedor debe incluir en la oferta indicación expresa de que se acepta el pliego de condiciones en su totalidad. No se evaluará ninguna oferta que no contenga dicha cláusula.

4 DURACIÓN DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

El servicio descrito se contratará por un año, desde el 01-01-2015 a 31-12-2015.

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.



5 CRITERIO DE VALORACIÓN DE OFERTAS

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
Servicio proporcionado por Ingenieros de Soporte Certificados.	[0-30]
Mejora en el tiempo de respuesta ante incidentes.	[0-30]
Experiencia de la empresa en la prestación de servicios similares al exigido.	[0-20]
Otras mejoras añadidas al pliego.	[0-20]
TOTAL	[0-100]



6 PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ACLARACIONES

Las empresas interesadas en presentar sus ofertas de servicios, podrán incluir cuanta documentación consideren oportuna para presentación de la empresa, describir sus soluciones y explicar la forma en que cumplimentarán los requisitos de este pliego de prescripciones.

Dichas ofertas se deberán presentar con la referencia [06-06-14-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: 91 566 69 21

e-mail: jlaraujo@fnmt.es

Alicia Iglesias Calleja

Teléfono: 91 566 69 23

e-mail: aiglesias@fnmt.es