

LICITACIÓN

Mantenimiento de hardware criptográfico

Ref.: CN-12-11-14

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: José Tomas Baeza Oliva Teléfono: 91 566 69 24 e-mail: tbaeza@fnmt.es
Presupuesto máximo de licitación	58.000 .- € (IVA no incluido)
Notas para presentación de oferta	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá presentarse en documentos separados la parte económica de la técnica • Junto con la documentación técnica, debe presentarse en soporte informático una copia de toda la documentación que se presente en otros formatos.
Plazo de presentación de ofertas	Hasta 12 horas del 4 de diciembre de 2014
Lugar (para presentación de ofertas)	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre–Real Casa de Moneda. Registro General, C/ Jorge Juan, nº 106, 28009 Madrid. Horario de Registro General de 9:00 a 14:00 horas. <i>Salvo el día indicado para la finalización de ofertas que solo se admitirán las recibidas antes de las 12 h.</i>
Publicación Web	19 de noviembre de 2014



REAL CASA DE LA MONEDA
FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO CERES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL
MANTENIMIENTO DE HARDWARE CRIPTOGRÁFICO DE LOS ENTORNOS DE
DNI-E, PASAPORTE-E Y CARNÉ PROFESIONAL DE LA DGP

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Objeto del contrato	3
3.	Aspectos generales del contrato	3
3.1.	Centro destinatario	3
3.2.	Plazo de ejecución.....	3
4.	Nuevo licenciamiento a adquirir	3
5.	Equipamiento a soportar.....	3
6.	Servicios de Mantenimiento y Soporte a contratar.....	4
6.1.	Obligaciones generales.....	4
6.2.	Tipo y modalidad de soporte	5
6.3.	Acceso a los locales.....	5
6.4.	Interconexión de equipos.....	6
6.5.	Reparación de averías.....	6
6.5.1.	Repuestos y sustitución de equipos	6
6.6.	Nuevas versiones y actualizaciones.....	7
6.7.	Obligaciones del cliente	7
6.8.	Gestión y reporte de incidencias.....	8
6.9.	Cobertura y tiempos de diagnóstico/resolución	8
6.9.1.	Tiempo máximo de respuesta.....	8
6.9.2.	Tiempo máximo de reparación.....	8
6.10.	Otras coberturas.....	9
6.10.1.	Plan de soporte	9
6.10.2.	Gestión de las garantías	9
7.	Condiciones adicionales a cumplir por la empresa ofertante	10
8.	Facturación	10
9.	Criterios de valoración de las ofertas	10
10.	Presentación de Ofertas y Aclaraciones	11



1. INTRODUCCIÓN

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre tiene adjudicada la Encomienda de Gestión para la realización de una serie de trabajos y servicios relacionados con la expedición y uso del documento Nacional de Identidad electrónico, Pasaporte Electrónico, Carné profesional y otros documentos relacionados.

Dentro de estas tareas se encuentra el mantenimiento del parque de dispositivos criptográficos de la DGP para las plataformas de certificación de DNI-e, Pasaporte-e y Carné profesional.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Mantenimiento de dispositivos criptográficos de la DGP y ampliación del licenciamiento para equipos cliente de HSMs Safenet Luna.

3. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

3.1. CENTRO DESTINATARIO

Dirección General de la Policía, (Área de Informática)

3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El mantenimiento será durante el año 2015. El suministro de las 2 licencias adicionales se realizará en el plazo de un mes desde la firma del contrato.

4. NUEVO LICENCIAMIENTO A ADQUIRIR

NUEVO LICENCIAMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FECHA VENCIMIENTO NUEVO CONTRATO SOPORTE
Licencia cliente adicional para Safenet Luna SA	2	1 año desde adquisición

5. EQUIPAMIENTO A SOPORTAR



OBJETO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	FECHA VENCIMIENTO NUEVO CONTRATO
Equipamiento Thales nShield Connect 1500	12	31/12/2015
Equipamiento Safenet Luna SA	5	31/12/2015
Equipamiento Safenet Luna PED	3	31/12/2015
Equipamiento Safenet iKey 1000 10-Pack	4	31/12/2015
Equipamiento Safenet Luna Backup Token	3	31/12/2015
Licencia cliente adicional para Thales nShield Connect 1500	41	31/12/2015
Licencia cliente adicional para Safenet Luna	8	31/12/2015

Los contratos de mantenimiento, soporte de primer nivel y actualización de versiones con los proveedores implicados (Thales y Safenet) extenderán su vigencia hasta el 31/12/2015.

Hay que tener en cuenta que 8 equipos nShield Connect 1500, con 29 licencias adicionales de cliente asociadas, fueron adquiridos en 2014, y tienen contrato vigente de soporte standard con el fabricante Thales hasta 30/04/2015.

Dentro del equipamiento a soportar también se incluye el equipamiento lógico asociado, consistente en el software asociado proporcionado por el fabricante.

6. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A CONTRATAR

En este apartado se describen las características del acuerdo de nivel de servicio que debe regir el mantenimiento contratado para los HSM's y software asociado.

6.1. OBLIGACIONES GENERALES

El Acuerdo de Nivel de Servicio es de aplicación al equipamiento lógico y físico contemplado dentro del presente documento, extendiendo el servicio de mantenimiento desde la fecha de finalización del mismo hasta el 31/12/2015.

Durante este periodo, el contratista se compromete a prestar los servicios de carácter correctivo, perfectivo y preventivo sobre el equipamiento físico y lógico objeto de contratación, de acuerdo con las condiciones que a continuación se detallan, considerándose básica la prestación de servicios tendentes a lograr una elevada disponibilidad y óptimo funcionamiento del equipamiento ofertado.

Para cada uno de los elementos suministrados quedan explícitamente excluidos del servicio aquellas incidencias o problemas que se debieran a un mal uso intencionado del equipamiento, fallo en las condiciones eléctricas o ambientales, incendios y desastres naturales o provocados.



Se garantiza que tras una intervención (actualizaciones, instalaciones, reparaciones, o cualquier otro tipo) sobre el equipamiento lógico o sobre el equipamiento físico, el sistema donde se hayan realizado tales labores quedará operativo con las nuevas funcionalidades y prestaciones que aporten dichas instalaciones o actualizaciones, sin que exista pérdida o merma de anteriores prestaciones, evitando incompatibilidades entre productos o versiones de software.

Durante el periodo de garantía y soporte, el contratista se compromete a realizar gratuitamente las reparaciones y sustituciones que sean necesarias para asegurar el buen funcionamiento de los equipos identificados (ya sean equipamiento físico como lógico).

Las reparaciones necesarias se realizarán en la ubicación donde se hayan instalado los equipos, siempre con el objetivo de lograr una elevada disponibilidad y óptimo funcionamiento de los sistemas.

El contratista designará una persona (denominada Coordinador del Servicio) que representará a su Dirección, será el interlocutor principal con el Centro Directivo y gestionará la buena marcha del proyecto.

El acuerdo de nivel de servicio se prestará de acuerdo las condiciones recogidas en los siguientes apartados.

6.2. TIPO Y MODALIDAD DE SOPORTE

La modalidad del acuerdo de nivel de servicio amparada por la presente adjudicación es la de 8x5 con reparación o sustitución "in situ", salvo en los casos de fuerza mayor.

6.3. ACCESO A LOS LOCALES

El acceso del contratista a los locales en que se hallen los elementos contemplados, se realizará en la forma y momentos que las medidas de seguridad impongan en cada circunstancia, previa autorización.

Si así se solicita por el cliente, al comienzo del plazo de garantía el contratista presentará al Centro Directivo una relación de las personas que tuvieren intención de afectar a la prestación de los distintos servicios indicando nombre, apellidos, y número del DNI, así como cualificación técnica y antigüedad en la empresa, indicando la función encomendada a la prestación del servicio. Esta relación estará constantemente actualizada siendo responsabilidad del contratista el que el Centro Directivo autorice la entrada a sus locales y el manejo de los equipos y elementos a alguna persona que haya causado baja en la empresa. En el caso de que sea necesaria la sustitución de cualquiera de ellos, el contratista comunicará su intención al cliente con la suficiente antelación y con una propuesta detallada del técnico que ha de sustituirle, que cumplirá como mínimo con los mismos requisitos y datos que los iniciales.



El contratista enviará a petición del Director Técnico, personal técnico cualificado a la instalación que el Centro Directivo designe para:

- La resolución de incidencias o la comprobación de los entornos físicos y lógicos antes de la actualización de los mismos.
- El informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluidos sistemas operativos) y el equipo lógico de aplicación instalado o que se pretenda instalar.
- La instalación de nuevas actualizaciones o configuraciones del equipo físico o lógico contemplado, cuando resulte procedente de acuerdo con lo establecido anteriormente.
- La comprobación de que la generación de los productos se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los otros niveles funcionales existentes en el entorno: equipo físico, equipo lógico de base, equipo lógico de aplicación (terceros) y, en su caso, sistemas de información específicos de la instalación.

6.4. INTERCONEXIÓN DE EQUIPOS

En aquellos casos en que algún equipo incluido en el presente documento esté interconectado con elementos cuyo mantenimiento o garantía corresponda a empresas diferentes, el contratista responderá del normal funcionamiento de sus componentes, demostrando en ese caso de forma fehaciente que aquellas incidencias que él estime imputables a otros suministradores son la causa del mal funcionamiento de sus equipos.

6.5. REPARACIÓN DE AVERÍAS

El contratista se compromete a las reparaciones de avería de las máquinas o dispositivos constitutivos del sistema, incluida la reposición de piezas. Se incluyen las reparaciones y sustituciones, sin costo adicional, del equipamiento físico defectuoso.

Una vez iniciada una reparación esta continuará realizándose, si fuera preciso, fuera del horario de servicio hasta su resolución.

6.5.1. Repuestos y sustitución de equipos

El contratista garantiza la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para la prestación del servicio de mantenimiento hardware de los equipos por otros de iguales o superiores prestaciones.



Las piezas que, por presentar alguna deficiencia, hayan sido sustituidas, pasarán a ser propiedad del contratista, salvo aquellas en donde pueda quedar almacenada alguna información relevante del cliente.

En el caso de préstamo, el contratista devolverá el equipo original una vez reparado.

En el supuesto de cambio, el nuevo equipo podrá quedar en propiedad del cliente, que procederá, en su caso, a actualizar su inventario.

El contratista, a través de los respectivos fabricantes, se compromete a tener en España un contingente suficiente de piezas para cubrir cualquier eventualidad que pudiese surgir, siempre con el objetivo de lograr una elevada disponibilidad y óptimo funcionamiento de los sistemas.

Ante la imposibilidad de reparación de un equipo, el contratista sustituirá el mismo por otro nuevo de la misma naturaleza y prestaciones iguales o superiores sin coste adicional.

6.6. NUEVAS VERSIONES Y ACTUALIZACIONES

El contratista hará entrega de toda la documentación asociada a los productos. La básica estará redactada en español.

Durante el periodo de vigencia del servicio de mantenimiento el contratista garantizará la disponibilidad de nuevas versiones (upgrades) en la misma plataforma del equipo lógico contemplado, sin coste alguno, en un plazo máximo de 1 mes. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación correrá a cargo del contratista en primera instancia.

El contratista no considerará finalizada una actualización sin que se hayan realizado previamente las comprobaciones y diagnósticos asociados que conduzcan al pleno funcionamiento de las aplicaciones o sistemas basados en el sistema lógico que se actualiza y que hasta ese momento estuviesen en explotación, manteniendo todos los equipos al mismo y último nivel exigido por el Centro Directivo.

Este servicio tendrá un carácter periódico, lo que permitirá al equipo lógico realizar nuevas funcionalidades, ejecutar mejor las existentes o bien evitar o reducir el riesgo de averías. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación deberá ser autorizada previa y expresamente por el Director técnico.

El suministro de las actualizaciones incluirá tanto los productos como la documentación asociada. El contratista suministrará todas las actualizaciones necesarias a medida que sean liberadas durante la vigencia del eventual contrato.

6.7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente deberá facilitar al contratista el libre acceso a los locales en que se hallen instalados las máquinas y dispositivos contemplados, sin perjuicio de la autorización del Servicio correspondiente.



Asimismo deberá comunicar al contratista con la debida diligencia y a la mayor brevedad desde su ocurrencia, toda la información necesaria para el diagnóstico de la incidencia.

Para la correcta prestación del servicio objeto de esta propuesta, el cliente deberá comunicar al contratista cualquier cambio realizado sobre la configuración del equipo físico, del lógico o de su entorno.

6.8. GESTIÓN Y REPORTE DE INCIDENCIAS

El contratista incluye un conjunto de servicios colaterales para garantizar el correcto funcionamiento del acuerdo del nivel de servicio y que proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas y los principales parámetros de gestión del servicio.

La solicitud de asistencia que se origine en el Centro Directivo se cursará aportando al servicio técnico los datos oportuno, mediante un modelo de petición proporcionado por la DGP, en el que se recoge la información necesaria que permita conocer el origen del aviso, las características del equipo o sistema, su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia, la solución aportada, la fecha y hora de resolución y el número de control de la empresa

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales, por lo que el contratista se compromete a no divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del Centro Directivo.

El contratista proporcionará todas las estadísticas de errores detectados en el mantenimiento, así como los criterios para su interpretación, prevención y resolución.

El contratista aportará un sistema centralizado de gestión del servicio, que será la herramienta para el seguimiento de las acciones amparadas por un eventual contrato.

El contratista se compromete a hacer entrega de forma periódica de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, como mínimo 6 veces al año.

6.9. COBERTURA Y TIEMPOS DE DIAGNÓSTICO/RESOLUCIÓN

Serán de aplicación los siguientes parámetros del servicio:

6.9.1. Tiempo máximo de respuesta

El contratista garantiza que el tiempo máximo de respuesta, desde la comunicación de la avería hasta el registro de la misma y comienzo del proceso de atención, será como máximo de 2 horas laborables.

6.9.2. Tiempo máximo de reparación

El contratista garantizará que el tiempo máximo de reparación, desde que se registra el incidente hasta su resolución por reparación o sustitución, será como máximo de 16 horas laborables.



En el caso de parada total de los sistemas, el contratista garantizará que el tiempo máximo de resolución del incidente mediante solución workaround será de 6 horas laborables.

6.10. OTRAS COBERTURAS

6.10.1. Plan de soporte

El contratista elaborará un documento (plan de soporte) que incluirá toda la información técnica de los sistemas objeto del mismo, así como las personas responsables tanto por parte del contratista como del contratante.

6.10.2. Gestión de las garantías

El contratista asumirá la gestión de las garantías de todo el equipamiento incluido en este documento, lo que supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos, realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación si fuera necesaria del equipo o sistema, una vez finalizada la intervención del dador de la garantía. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicio prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.



7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR POR LA EMPRESA OFERTANTE

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones adicionales:

- Deberá incluirse en la oferta compromiso de cumplimiento completo del presente Pliego de prescripciones técnicas.
- Las ofertas presentadas deberán asumir la posibilidad de que la FNMT, una vez adjudicado el concurso, podrá, si el proveedor no cumple con lo ofertado y acorde con lo estipulado en el PCT o no proporciona la calidad de servicio necesaria, rescindir cualquier contrato de mantenimiento y soporte de inmediato y sin que ello suponga penalización alguna para la FNMT.
- Deberá incluirse en la oferta compromiso de acuerdo de confidencialidad entre la empresa ofertante, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda y la Dirección General de la Policía, en relación con cualquier información o documento, identificado o no como confidencial.
- No publicitar ninguna relación con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda y la Dirección General de la Policía sin previo consentimiento.
- Cumplimentar las políticas de seguridad, Calidad, Prevención de Riesgos, Protección de Medioambiente y Confidencialidad, de la Dirección General de la Policía.
- La empresa adjudicataria remitirá a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda informes mensuales durante todo el período de vigencia de los contratos, detallando los trabajos realizados y el grado de avance de las tareas.

8. FACTURACIÓN

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.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS 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
Experiencia previa con hardware criptográfico Safenet / Thales	[0-35]
Experiencia previa en entornos de certificación.	[0-15]



Experiencia previa en integración de sistemas.	[0-10]
Experiencia previa con el software de certificación Safelayer / EnTrust	[0-15]
Conocimiento de los servicios de certificación de la DGP.	[0-10]
Metodología y flexibilidad del servicio ofrecido.	[0-5]
Prestigio, solvencia y posicionamiento de la empresa ofertante.	[0-5]
Mejoras ofrecidas al PPT	[0-5]
TOTAL	[0-100]

La puntuación de Económica será: se asignarán 55 puntos a la oferta más económica, al resto proporcionalmente

10. 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 CN-12-11-14 en el registro de la FNMT-RCM, en documentos separados la **parte técnica de la económica** (en sobres independientes) e incluyendo copia digital de los mismos en CD o memoria USB, 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 Tomas Baeza Oliva
Teléfono: 91 566 69 24
e-mail: tbaeza@fnmt.es