

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y
SOPORTE IN-SITU DIRECTORIO X500 DE CERES
AÑO 2023**

PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

PAS-32/1632/2022



ÍNDICE

1. Objeto	4
2. Antecedentes	5
3. Alcance del suministro	6
3.1. Renovación del Mantenimiento de Licencias	6
3.1.1. Suministro de actualizaciones	6
3.1.2. Acceso a la base de conocimiento y soporte del fabricante.....	6
3.2. Servicio de Mantenimiento y Soporte In-Situ a la instalación	7
3.3. Mantenimiento preventivo	7
3.4. Mantenimiento correctivo.....	7
3.5. Soporte a la Instalación. Soporte In-Situ 24x7	8
3.5.1. Instalación y pruebas de nuevas versiones.	9
3.5.2. Soporte para la administración y operativa	9
3.5.3. Tuning de configuraciones.....	10
3.5.4. Presencia "in situ" de personal especializado.....	10
3.5.5. Informes mensuales de actividad.....	10
4. Niveles de Servicio del Soporte	11
5. Condiciones, Fases e Hitos de Entrega y de facturación	12
6. Condiciones y Plazos de Entrega	iError! Marcador no definido.



6.1. Plazos de Entrega	iError! Marcador no definido.
6.2. Orden de prelación	iError! Marcador no definido.
7. Documentación	13
8. Aclaraciones y Presentación de Ofertas.....	14
9. Otras Cuestiones	15
9.1. Condiciones a cumplir por la empresa adjudicataria	15



1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la renovación del mantenimiento de licencias y el servicio de soporte para el año 2023 del producto Critical Path Directory Server del fabricante Synchronoss Technologies para la infraestructura desplegada en CERES.



2. ANTECEDENTES

La FNMT desde su departamento CERES, mantiene una infraestructura tecnológica mediante la cual proporciona servicios de Gestión del Ciclo de Vida de Certificados Electrónicos. Uno de los componentes tecnológicos clave para la correcta prestación de dichos servicios es el producto Servidor de Directorio X500 sobre el que se sustenta la publicación de las listas de certificados revocados de todas las Autoridades de Certificación gestionadas por la FNMT-RCM.

3. ALCANCE DEL SUMINISTRO

3.1. RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

Se desea contratar con el fabricante del Servidor de Directorio X500 el mantenimiento de las licencias del producto para todas las instancias utilizado por CERES en sus entornos de producción, preproducción y desarrollo, 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.

El mantenimiento de licencias contratado con el fabricante, debe comprender al menos los aspectos que se detallan a continuación.

3.1.1. 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 este PPT.

3.1.2. ACCESO A LA BASE DE CONOCIMIENTO Y SOPORTE DEL FABRICANTE

El proveedor deberá proporcionar una cuenta de acceso al portal de soporte del producto válida al menos durante la vigencia del presente contrato de mantenimiento y soporte.

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.

3.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE IN-SITU A LA INSTALACIÓN

3.3. 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.

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.

El 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.

Se deberá entregar un documento en el que se reflejen los análisis realizados, sus resultados y el plan de actuación si resulta necesario.

3.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El adjudicatario se comprometerá a solucionar cualquier incidencia debida a un fallo del software, o a una condición externa como un fallo de la parte hardware o de comunicaciones que ya esté solucionada 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 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 del fabricante para su resolución, incluyendo en su caso la presencia en las instalaciones de la FNMT/CERES de un técnico experto que analice in-situ el problema surgido.

La empresa adjudicataria, pondrá a disposición del personal técnico de CERES de un teléfono y de un correo electrónico 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.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de Gestión de Incidencias online de forma que el personal técnico de CERES pueda abrir tickets y realizar el seguimiento de las incidencias gestionadas así como de los tiempos en su tratamiento.

3.5. SOPORTE A LA INSTALACIÓN. SOPORTE IN-SITU 24x7

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 y presencia "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.
- Consultoría y apoyo técnico in-situ para la migración de los actuales directorios que se ejecutan en sistema operativo Solaris a sistema operativo Linux. Desarrollo de plan de migración.

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.

3.5.1. 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.

3.5.2. SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERATIVA

El personal técnico del proveedor prestará labores de soporte a la administración y a la actualización de versiones, movimiento entre servidores, etc... 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, en caso de migraciones y/o movimiento de los servicios a nuevos servidores disponibles, 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.

3.5.3. TUNNING 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.

3.5.4. 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.

3.5.5. INFORMES MENSUALES DE ACTIVIDAD

El proveedor del servicio, debe enviar de forma mensual un informe a CERES/FNMT con las actividades realizadas el mes anterior. Al comienzo de la prestación del servicio, propondrá un modelo de reporte que el personal técnico de CERES validará. El informe deberá enviarse incluso aunque no se hayan realizado actividades.

4. NIVELES DE SERVICIO DEL SOPORTE

Los niveles de servicio requeridos para los servicios indicados anteriormente son los que se estipulan a continuación:

- 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 implicando pérdida en los servicios. En este caso, el tiempo de respuesta telefónica será menor a 1h, y si deriva una asistencia in-situ, esta se realizará en menos de 3 h. a contar desde que se activa (total tiempo hasta intervención in-situ: 4h).
- 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 telefónica será menor a 1h, y si del primer análisis se deriva una asistencia in-situ, esta se realizará en menos de 7h desde que se activa (total tiempo hasta intervención in-situ: 8h).
- Incidencias de Severidad 3 (bajas) o consultas sobre funcionalidad y otras consultas generales: Tiempo de respuestas menor a 1 día laborable cuando estas sean de elevada importancia para los trabajos que esté realizando CERES y menor de 3 días en otros casos.

La empresa ofertante, pondrá todos los medios a su alcance para intentar garantizar que el tiempo máximo de reparación, desde la comunicación de la avería hasta su reparación o sustitución, sea como máximo de:

- Severidad 1 (crítica): 12 horas laborables
- Severidad 2 (media): 24 horas laborables



5. CONDICIONES, FASES E HITOS DE ENTREGA Y DE FACTURACIÓN

Los servicios descritos se contratarán por un año, desde el 01-01-2023 a 31-12-2023.

Se deberán presentar a FNMT-RCM comprobante de renovación del mantenimiento de licencias objeto de la contratación no más tarde de 1 mes desde la firma del contrato.

Las empresas ofertantes, deberán aportar acreditación con los fabricantes para la prestación de los servicios, así como las cualificaciones de los técnicos asignados al servicio en todas las tecnologías indicadas en el alcance del suministro.

6. DOCUMENTACIÓN

- Documento de análisis, resultados y plan de actuación de los mantenimientos preventivos.
- Documento de plan de actualización, pruebas, marcha atrás en los casos de actualización del producto.
- Documento de intervención en caso de asistencia in-situ por problemas de disponibilidad del servicio.
- Documento de inventario, modificado de forma periódica con los posibles cambios introducidos.

La empresa adjudicataria, proporcionará a CERES de forma mensual, no más tarde del día 15, un informe de seguimiento en el que se deberán reportar todas las incidencias/actuaciones gestionadas en el periodo mensual anterior así como sus parámetros principales de gestión en particular los tiempos de atención y de resolución. En caso de no existir actuaciones en el periodo, se enviará el informe indicando que no han existido incidencias.

El formato de estos documentos será consensuado entre CERES/FNMT y la empresa adjudicataria del servicio al comienzo de la prestación del servicio.

7. ACLARACIONES Y 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 **PAS/32/1632/2022** en las **condiciones indicadas en el PCP.**

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

Cualquier consulta técnica referente al presente PPT se dirigirá a la atención de:

Área de Sistemas CERES

e-mail: licitacionessis.ceres@fnmt.es

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

C/ Jorge Juan 106.

28009 Madrid

8. OTRAS CUESTIONES

8.1. 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 respetar el formato de los entregables indicado en este pliego. Salvo petición o consentimiento expreso no se podrán unificar.
- El calendario de trabajo se establecerá de común acuerdo entre los diferentes Departamentos de la FNMT-RCM involucrados y la empresa adjudicataria.
- 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.

En Madrid, a fecha de firma.

Director de CERES

Fdo.: Diego Hernández Gallardo