



MINISTERIO
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA
Y COMPETITIVIDAD

INSTITUTO ESPAÑOL
DE OCEANOGRAFÍA



INSTITUTO
ESPAÑOL DE
OCEANOGRAFÍA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA
CONTRATACIÓN POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS
SERVICIOS DE LICENCIA Y MANTENIMIENTO DE LOS
FIREWALLS DEL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA
PARA LOS AÑOS 2018 Y 2019**



1. OBJETO DEL MANTENIMIENTO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones que habrán de regir la contratación del adecuado mantenimiento y soporte de los firewalls StoneGate instalados en el Instituto Español de Oceanografía. La relación de estos equipos se adjunta en el apartado 5.8 de este PPT.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato se fija desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.

Pagos trimestrales, por trimestres vencidos, atendiendo a la siguiente distribución:

Año 1:

Primer trimestre: precio anual de licencias y un cuarto del mantenimiento correctivo ofertado más las horas de mantenimiento de administración de sistemas realizadas en el periodo.

Segundo, tercer y cuarto trimestre: un cuarto del mantenimiento correctivo ofertado más las horas de mantenimiento de administración de sistemas realizadas en el periodo.

Año 2:

Primer trimestre: precio anual de licencias y un cuarto del mantenimiento correctivo ofertado más las horas de mantenimiento administración de sistemas realizadas en el periodo.

Segundo, tercer y cuarto trimestre: un cuarto del mantenimiento correctivo ofertado más las horas de mantenimiento administración de sistemas realizadas en el periodo.

3. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA OFERTA

El único criterio de valoración será el precio.

4. AMBITO DEL SERVICIO A PRESTAR

El ámbito del mantenimiento y soporte debe abarcar las siguientes actuaciones como mínimo:

- Mantenimiento Fabricante (licencias)
- Mantenimiento correctivo: Mantenimiento correctivo anual 8x5xNBD no incluidos en el mantenimiento del fabricante
- Mantenimiento administración sistema: Máximo de 100 horas para administración y reconfiguraciones en remoto.

El servicio objeto de este concurso se prestará en las instalaciones del IEO, donde se encuentran ubicados los equipos, en el caso de las reparaciones y vía remota en el caso de configuraciones específicas o mantenimientos preventivos o proactivos.

El proveedor del servicio tiene que ser un centro de soporte autorizado por el fabricante, Stonsoft

5. CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE

A continuación se describen las características del soporte de hardware.



5.1.- Horario de cobertura hardware

El horario de cobertura es el intervalo de tiempo durante el cual se registrarán las llamadas y se prestará el servicio en nuestras instalaciones o de manera remota desde sus instalaciones hacia las nuestras.

Las llamadas recibidas y contestadas fuera de este periodo se registrarán al siguiente día laborable para el que se disponga de cobertura.

A continuación se describe la cobertura horaria hardware para los equipos indicados en el apartado "Equipamiento incluido":

- **8x5xNBD:** el servicio está disponible de acuerdo con el nivel de servicio expresado que es 8 horas diarias durante 5 días a la semana de Lunes a Viernes con la salvedad:
 - Festivos: se excluyen los festivos observados por la capital de la provincia donde se encuentre ubicado el equipo afectado por la incidencia.

5.2.- Número de peticiones de servicio de hardware

EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA podrá realizar un número ilimitado de accesos al servicio soporte reactivo para los productos de hardware indicados en esta propuesta

5.3.- Diagnóstico de problemas y soporte remotos de hardware

Una vez registrada la incidencia en el Centro de Atención al Cliente el personal de la empresa adjudicataria trabajará con EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA durante el horario de cobertura para aislar el problema de hardware. Antes de prestar asistencia en las instalaciones de EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA, la empresa adjudicataria podrá iniciar y realizar diagnósticos remotos utilizando herramientas electrónicas de soporte remoto para acceder a los equipos cubiertos por el servicio, o bien utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del problema.

5.4.-Asistencia hardware in-situ

Para aquellos problemas técnicos que no se puedan resolver de modo remoto, un representante autorizado de la empresa adjudicataria acudirá a las instalaciones de EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA en el periodo establecido (ver "tiempo de respuesta in-situ") con el fin de prestar asistencia técnica para el producto de hardware cubierto y reparará o sustituirá componentes o la unidad completa, según sea necesario, para restablecer el funcionamiento normal del producto.

Como parte del proceso de resolución, el especialista de la empresa adjudicataria podría proponer a EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA la instalación de mejoras de ingeniería disponibles y recomendadas para evitar la repetición del problema, garantizar el correcto funcionamiento de los productos de hardware, aumentar su rendimiento y mantener la



compatibilidad con las piezas hardware de repuesto suministrados por Stongate. LA empresa adjudicataria instalará las actualizaciones recomendadas que sean consideradas necesarias para los componentes afectados cuando éstas actualizaciones sean clasificadas como no instalables por parte del cliente.

5.5.- Tiempo de respuesta in-situ HW

El tiempo de respuesta in-situ que comienza cuando el Centro de Atención al Cliente recibe y registra la solicitud de servicio de hardware y finaliza en el momento en que el representante autorizado de la empresa adjudicataria llega a las instalaciones de EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA. Para el cómputo del tiempo de respuesta se tienen en cuenta sólo el periodo de cobertura (Ver "horario de cobertura") que haya sido acordado para el equipo en cuestión.

A continuación se describe el tiempo de respuesta para los equipos indicados en el apartado "Equipamiento incluido":

- **Día siguiente:** un representante autorizado de la empresa adjudicataria se personará en las instalaciones de EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware antes de que finalice el día siguiente, dentro el horario de cobertura, a partir de que la petición de servicio haya sido registrada.

5.6.- Esfuerzo continuado

Cuando el representante autorizado de la empresa adjudicataria llegue a las instalaciones de EL INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA, éste seguirá prestando el servicio, bien in-situ o de forma remota, a criterio de la empresa, hasta que se restablezca el funcionamiento de los productos de hardware o mientras se logren avances razonables en su reparación. Salvo en el caso de que el nivel de servicio incluya compromiso de tiempo de reparación, el trabajo podrá suspenderse temporalmente en caso de que se necesiten piezas o recursos adicionales, pero se reanudará en el momento en que éstos estén disponibles.

5.7.- Piezas y materiales

La empresa adjudicataria proporcionará todos los materiales y piezas soportadas por Stongate que sean necesarios para mantener en funcionamiento los productos de hardware cubiertos por el servicio, incluyendo los materiales y piezas para las mejoras de ingeniería disponibles que la empresa adjudicataria considere oportuno aplicar. Los repuestos a sustituir en los equipos serán nuevos. Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de la empresa adjudicataria ya que esto conllevará la retirada y la gestión de dichos componentes por parte de dicha empresa.

5.8.- Equipamiento incluido

Estos servicios se prestarán sobre el equipamiento que se relaciona a continuación.



Cantidad	Referencia	Descripción
2	APP-FW-1060C3P	FW1060C3P 3.6 GB. Throughput 8 Puertos
9	APP-FW-1060C3	FW1060 C3 1.6 GB. Throughput 8 Puertos
4	APP-FW-1030	FW 1030 1 Gb. Throughput c2 1 GB. 6 Puertos
1	APP-IPS-1205	IPS 1205 2 Gb. (2+c4c)
1		Management Center

6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IEO a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Se pretende, en definitiva, que este contrato contemple una transferencia tecnológica apropiada.

7. OFERTAS

La documentación técnica se presentará en la forma exigida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y debidamente firmada por el representante de la empresa.

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre número 2 junto con su oferta técnica la correspondiente documentación de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el apartado 17.B. del Anexo Hoja-Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, tomando como referencia el presente pliego de prescripciones técnicas, siendo estos documentos fundamentales en la evaluación técnica de las propuestas que cada licitador proponga. Todas ellas estarán por ello redactadas en castellano y se entregarán dos copias, una impresa, numerada, encuadernada y con índice paginado y la otra en formato digital (CD o PenDrive) que no estará protegido contra impresión o copia.

Cualquier incumplimiento de estos Pliegos de Prescripciones Técnicas podrá ser motivo de exclusión del presente concurso.

Madrid, a 14 de JULIO de 2017

Jefe de Servicio de Gestión de Base de Datos
Rafael Ponce Vilchez